

## **INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN MATÈRIA DE CONSUM (OPIC)**

### **GESTIÓ I TRAMITACIÓ DE RECLAMACIONS DE LA CIUTADANIA EN MATÈRIA DE CONSUM. *BÚSTIA DEL CONSUMIDOR.***

---

#### **Contingut**

Proporcionar als ajuntaments un servei d'assessorament a la ciutadania en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries. Aquest suport es prestarà amb personal propi de la Diputació de Barcelona i consisteix en la tramitació de les consultes i reclamacions provinents dels ajuntaments que han estat rebudes telemàticament o mitjançant les visites de les Unitats Mòbils d'Informació al Consumidor a les oficines del Servei de Suport a les Polítiques de Consum.

El desenvolupament conjunt d'aquest programa suposa l'assumpció dels compromisos següents per part de la Diputació de Barcelona i l'ajuntament que en resulti beneficiari:

#### **Per part de la Diputació:**

- Atendre les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries rebudes directament a les oficines de l'Ajuntament i informar i assessorar la ciutadania sobre els seus drets com a consumidors i usuaris i les vies establertes per resoldre els conflictes que se'n derivin.

#### **Per part de l'ens local adherit:**

- Recollir les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries i trametre-les al Servei de Suport a les Polítiques de Consum mitjançant el formulari electrònic destinat a aquest efecte.
- Assignar una persona de la seva plantilla per tal de coordinar-se amb els tècnics de la Diputació de Barcelona en el seguiment del programa.

#### **Destinatari**

Tindran la consideració de destinataris els municipis de la província que no disposin de serveis propis de defensa del consumidor.

#### **Requisits específics de sol·licitud**

Als municipis adherits a la Xarxa Local de Consum que actualment ja disposin d'aquest servei, no els caldrà una nova sol·licitud.

Als municipis que no estiguin adherits a la Xarxa Local de Consum, els caldrà una instància conforme l'òrgan competent de l'ens local en sol·licita l'adhesió i la prestació del servei OPIC.